平成２７年7月２２日

〒100-6150
東京都千代田区永田町２丁目１１番1号　山王パークタワー
株式会社ＮＴＴドコモ　御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海
理事長　　杉浦　市郎
（連絡先）〒460-0002　名古屋市中区丸の内２丁目 18 番 22 号
三博ビル８階
事務局長　外山　孝司
（TEL : 052-265-9258，FAX : 052-265-9259 ）

再申し入れ書

拝啓　時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、平成２２年４月１４日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法１３条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（ＮＰＯ法人）です。

貴社の携帯電話の修理規定について、貴社から平成２７年５月１３日付の回答書を受領いたしました。同回答書を検討しました結果、別紙のとおり、貴社に対し再度申し入れいたします。お忙しいところ恐縮ですが、平成２７年８月２５日までに、上記連絡先に書面にてご回答下さいますようお願い申し上げます。

なお、本お問い合わせの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本お問い合わせ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表することを申し添えます。

敬具

申し入れ事項

第１　申し入れの趣旨

携帯電話の故障修理に関し、貴社のパンフレット等に記載されている「保証期間内は保証書の規定に基づき無料で修理を行います」「携帯電話の性能・品質を保持するため、お申出いただいた故障箇所以外を修理する場合があります。また、その際は有料修理となる場合があります」との記載について、「外装ケースに、打痕のある変形・ヒビ割れ・亀裂・欠損がある場合には、お客様の使用上、特段の支障がない場合でも、通信機器としての品質を保証した修理対応を実施するため、外装ケースの交換も同時に行います。部分修理の希望には添いかねます。また、外装ケースの交換は有料修理となります。」旨の記載に改められるよう申し入れます（平成２７年４月２２日付申入書と同旨）。

第２　申し入れの理由

当法人平成２７年４月２２日付申入書（以下「前申入書」と言います）記載の申し入れの理由に加え、下記のとおり補足いたします。

１　平成２７年５月１３日付貴社回答書（以下「回答書」と言います）においては、大要、

①有償修理となる破損とは、取扱説明書等で定める正常な利用方法の範囲においては発生しないヒビ割れ、亀裂、打痕等を指す。これらの傷は、それを原因に内部に損傷が進み、通信・通話品質に影響を及ぼすことから、外装ケース修理を行わずに使用することは製造者としてできない。

②修理の必要性は、製造販売者の責任で判断する。顧客の都合には合わせられない。

旨述べられております。

２　回答書①の理由について

本申し入れの趣旨においては、「外装ケースに、打痕のある変形・ヒビ割れ・亀裂・欠損がある場合には、お客様の使用上、特段の支障がない場合でも、通信機器としての品質を保証した修理対応を実施するため、外装ケースの交換も同時に行います」と記載するよう求めており、これは、貴社の回答書①のとおりの記載です。現在のパンフレット等の記載では、この点が明示されていないため、外装ケースに変形等がある場合でも、顧客に対し、保証書又はケータイ補償サービスの保証期間内であれば、無料で修理が受けられるとの誤認をさせるおそれがあるということは、前申入書でも記載したとおりです。

また、このように記載しても、「お客様のご利用状況及び携帯電話の故障内容によって都度、有償・無償の判断は変わってくる」との貴社の対応につき、顧客に誤認・誤解を与えるおそれはなく、むしろ、本申入れの趣旨のとおりに記載することで、貴社の修理の運用をより正確に顧客に伝えることができます。

3　回答書②の理由について

本申し入れの趣旨においては、「部分修理には応じられない」旨明示するよう求めております。これは、回答書②に記載している貴社の方針を明示するよう求めるものです。

4　繰り返しになりますが、現状の貴社のパンフレット等の記載のままでは、顧客に対し、保証書又はケータイ補償サービスの保証期間内であれば、無料で修理が受けられるとの誤認をさせるおそれがあります。そのため、当法人は、かかる誤解を生ぜしめないよう、また、貴社の運用にも配慮し、前回答書及び上記回答書で貴社からご回答いただいた運用状況を、そのままパンフレット等に記載するよう求めております。回答書においては、貴社は①②の理由を挙げて、当法人からの申し入れに応じられない旨回答されておりますが、①②で述べられている趣旨は、本申し入れの趣旨にそのまま含まれているため、貴社が当法人からの申し入れに応じられないことの合理的な理由になっておりません。

よって、申し入れの趣旨記載のとおりに改めていただくよう、再度申し入れます。

以　上